

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:
Министерство культуры Алтайского
края



/ Безрукова Е. Е. /

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:
Общество с ограниченной
ответственностью «Марагда»



/ Шмурак Р. Ю. /

Аналитический отчет

Услуги по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг учреждениями
культуры Алтайского края в 2020 году

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края была проведена в соответствии с:

- Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет»

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)

- Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

– методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг/ Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files> порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2834.

Цель исследования

1. Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Алтайского края.

2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Алтайского края.

Задачи исследования

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры Алтайского края.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории Алтайского края.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- = комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2 и 3.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры, на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры, включающее в себя натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

- наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

Выезды были совершены в следующие учреждения:

1. Муниципальное бюджетное учреждение города Барнаула «Парк культуры и отдыха «Центральный»;
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры г. Барнаула»;
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Южный»;
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Октябрьский»;
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Центральный»;
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Научногородокское клубное объединение»;
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Индустриальный»;
8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Русский камерный оркестр г. Барнаула»;
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Барнаульский академический хор» им. А.Б. Тарнецкого;

10. Муниципальное бюджетное учреждение «Барнаульский духовой оркестр»;
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мемориал Славы»;
12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Заринска;
13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»;
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Культурно-досуговый центр «Космос»;
15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина»;
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Новоалтайский краеведческий музей имени Марусина В.Я.»;
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Детско-юношеский Дом культуры «Черемушки»;
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Алтайсельмаш»;
19. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Тракторостроитель»;
20. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение «Прометей»;
21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края
22. Краевое автономное учреждение «Государственная филармония Алтайского края»;
23. Краевое автономное учреждение «Алтайский краевой Российско-Немецкий Дом».

3. Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг:

а) *Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме.

Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 46 организаций культуры края.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящему Отчету.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры. Половозрастной

квоты не предусмотрено. Количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры, составило не менее 40%, но не более 600 респондентов в одной организации.

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг.

№ п/п	Наименование организации культуры	Количество получателей услуг	Количество респондентов	Доля респондентов, %
1	МБУ города Барнаула «Парк культуры и отдыха «Центральный»	35000	600	1,71
2	МБУК «Дворец культуры г. Барнаула»	118333	600	0,51
3	МБУК «Дворец культуры «Южный»	245448	600	0,24
4	МБУК «Дом культуры «Октябрьский»	32266	600	1,86
5	МБУК «Дом культуры «Центральный»	12253	600	4,90
6	МБУК «Научногородокское клубное объединение»	7269	600	8,25
7	МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный»	3282	600	18,28
8	МБУК «Русский камерный оркестр г. Барнаула»	8275	600	7,25
9	МБУК «Барнаульский академический хор» им. А.Б. Тарнецкого	6245	600	9,61
10	МБУ «Барнаульский духовой оркестр»	8925	600	6,72
11	МБУК «Мемориал Славы»	16300	600	3,68
12	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Заринска	94500	600	0,63
13	МБУК г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	50076	600	1,20
14	МБУК г. Новоалтайска «Культурно-досуговый центр «Космос»	115381	600	0,52
15	МБУК г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени	33293	600	1,80

	Л.С. Мерзликина»			
16	МБУК г. Новоалтайска «Новоалтайский краеведческий музей имени Марусина В.Я.»	13459	600	4,46
17	МБУ «Детско-юношеский Дом культуры «Черемушки»	35340	600	1,70
18	МБУК «Дом культуры «Алтайсельмаш»	72061	600	0,83
19	МБУ «Дворец культуры «Тракторостроитель»	277500	600	0,22
20	МБУК «Культурно- досуговое объединение «Прометей»	72038	600	0,83
21	МБУК «Городская библиотека» г. Яровое	245	98	40,00
22	МБУК «Музей истории г. Яровое»	4672	600	12,84
23	МБУК Городской Дом культуры «Химик» г. Яровое	92955	600	0,65
24	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Алтайского района Алтайского края	87201	600	0,69
25	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Благовещенского района Алтайского края	212936	600	0,28
26	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Быстроистокского района Алтайского края	98357	600	0,61
27	МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговой, информационно- образовательный центр» Ельцовского района Алтайского края	66511	600	0,90
28	МБУК «Музей истории	6212	600	9,66

	развития горного производства имени Акинфия Демидова» г. Змеиногорск			
29	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Косихинского района Алтайского края	50200	600	1,20
30	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Кулундинского района Алтайского края	168233	600	0,36
31	МБУК «Колыванский музей истории камнерезного дела на Алтае»	10000	600	6,00
32	МБУК «Малиновоозёрский многофункциональный культурный центр»	13659	600	4,39
33	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Новичихинского района	113 269	600	0,53
34	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Панкрушихинского района Алтайского края	37500	600	1,60
35	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Петропавловского района Алтайского края	65518	600	0,92
36	МБУК «Многофункциональный культурный центр Ребрихинского района Алтайского края имени Заслуженного артиста России Алексея Ванина»	285380	600	0,21
37	МБУК «Многофункциональный	242172	600	0,25

	культурно-досуговый центр» Смоленского района Алтайского края			
38	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Третьяковского района Алтайского края	40288	600	1,49
39	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Усть-Калманского района Алтайского края	16224	600	3,70
40	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Хабарского района Алтайского края	80699	600	0,74
41	МБУК «Чарышский районный культурно-досуговый центр»	170 455	600	0,35
42	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	54882	600	1,09
43	КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»	33900	600	1,77
44	КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»	54900	600	1,09
45	КАУ «Государственная филармония Алтайского края»	53300	600	1,13
46	КАУ «Алтайский краевой Российско-Немецкий Дом»	29038	296	1,02
	ИТОГО	3062266	26794	0,87

Основные результаты исследования

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (*на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»*).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (*абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)*).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольшее количество - 100,00 баллов набрало КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова». На втором месте по данному критерию – МБУК «Централизованная библиотечная система» города Заринска - 98,00 баллов. На третьем месте МБУК г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина» и МБУК «Музей истории г. Яровое»- 97,00 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 85,98 баллов. Количество учреждений, которые получили 81 и более баллов составило 32 или 69,56%, 14 или 30,44% учреждений получили по данному критерию менее 81 балла.

Полный рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1	Рейтинг
	краевой Российско-Немецкий Дом»					
23	МБУК «Научногородокское клубное объединение»	65,00	90,00	99,00	86,00	12
24	МБУК «Культурно-досуговое объединение «Прометей»	63,00	90,00	100,00	86,00	12
25	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Кулундинского района Алтайского края	54,00	100,00	99,00	86,00	12
26	МБУК «Многофункциональный культурный центр Ребрихинского района Алтайского края имени Заслуженного артиста России Алексея Ванина»	60,00	100,00	95,00	86,00	12
27	МБУК «Малиновоозёрский многофункциональный культурный центр»	56,00	100,00	96,00	85,00	13
28	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Быстроистокского района Алтайского края	47,00	100,00	99,00	84,00	14
29	МБУК «Мемориал Славы»	54,00	90,00	100,00	83,00	15
30	МБУК «Дворец культуры г. Барнаула»	54,00	90,00	97,00	82,00	16
31	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Благовещенского района Алтайского края	79,00	60,00	99,00	81,00	17
32	КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-	47,00	90,00	100,00	81,00	17

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг¹

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов²*)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» наибольшее количество - 100,00 баллов набрали МБУК «Музей истории г. Яровое» и МБУК «Городская библиотека» г. Яровое. На втором месте по данному критерию – КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова» - 99,92 балла. На третьем месте - КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»- 99,58 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 89,17 баллов. Количество учреждений, которые получили 81 и более баллов составило 33 или 78,57%, 9 или 21,43% учреждений получили по данному критерию менее 81 балла.

Полный рейтинг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» представлен в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3	Итого по крит. 2	Рейтинг
1	МБУК «Музей истории г. Яровое»	100,00	100,00	100,00	1
2	МБУК «Городская библиотека» г. Яровое	100,00	100,00	100,00	1
3	КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»	100,00	99,92	99,92	2
4	КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»	100,00	99,58	99,58	3

¹ Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

² Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3	Итого по крит. 2	Рейтинг
	Немецкий Дом»				
27	МБУК «Научногородокское клубное объединение»	100,00	81,00	87,50	26
28	МБУК «Дом культуры «Октябрьский»	80,00	99,50	87,00	27
29	МБУК «Дом культуры «Центральный»	80,00	99,33	86,92	28
30	МБУК «Малиновоозёрский многофункциональный культурный центр»	80,00	95,56	85,17	29
31	МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный»	80,00	95,00	84,08	30
32	МБУК «Дворец культуры г. Барнаула»	80,00	94,00	83,42	31
33	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Хабарского района Алтайского края	80,00	93,83	83,17	32
34	МБУК «Многофункциональный культурно-досуговый центр» Смоленского района Алтайского края	100,00	70,33	80,50	33
35	МБУК «Культурно-досуговое объединение «Прометей»	80,00	88,17	79,67	34
36	МБУК Городской Дом культуры «Химик» г. Яровое	80,00	86,83	78,25	35
37	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Третьяковского района Алтайского края	100,00	66,33	75,92	36
38	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Усть-Калманского района Алтайского края	80,00	81,00	72,75	37
39	МБУК	60,00	99,33	71,92	38

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры³ и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольшее количество - 88,00 баллов набрал КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова». На втором месте по данному критерию – КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» - 66,00 баллов. На третьем месте - МБУК «Дворец культуры г. Барнаула» и МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края - 58,00 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 41,54 балла. Одно учреждение получило 81 и более баллов, что составило 2,17%, 45 или 97,83% учреждений получили по данному критерию менее 81 балла.

Полный рейтинг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» представлен в таблице 3.

³ Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3	Рейтинг
1	КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»	60,00	100,00	99,00	88,00	1
2	КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»	40,00	60,00	100,00	66,00	2
3	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	20,00	60,00	92,00	58,00	3
4	МБУК «Дворец культуры г. Барнаула»	80,00	20,00	85,00	58,00	3
5	МБУК «Русский камерный оркестр г. Барнаула»	60,00	20,00	89,00	53,00	4
6	КАУ «Государственная филармония Алтайского края»	20,00	40,00	98,00	51,00	5
7	МБУК г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина»	40,00	20,00	98,00	49,00	6
8	МБУК г. Новоалтайска «Культурно-досуговый центр «Космос»	40,00	20,00	95,00	49,00	6
9	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Новичихинского района	20,00	40,00	91,00	49,00	6
10	МБУК «Дом культуры «Центральный»	40,00	20,00	96,00	49,00	6
11	МБУК «Барнаульский академический хор» им. А.Б. Тарнецкого	40,00	20,00	98,00	49,00	6
12	МБУК «Дворец культуры	40,00	20,00	92,00	48,00	7

37	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Кулундинского района Алтайского края	0,00	20,00	82,00	33,00	19
38	МБУК «Малиновоозёрский многофункциональный культурный центр»	0,00	20,00	83,00	33,00	19
39	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Хабарского района Алтайского края	20,00	20,00	61,00	32,00	20
40	МБУК «Колыванский музей истории камнерезного дела на Алтае»	20,00	0,00	83,00	31,00	21
41	МБУК «Научногородокское клубное объединение»	20,00	20,00	50,00	29,00	22
42	МБУК «Культурно- досуговое объединение «Прометей»	0,00	0,00	96,00	29,00	22
43	МБУК «Многофункциональный культурно-досуговой центр» Смоленского района Алтайского края	0,00	0,00	93,00	28,00	23
44	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Петропавловского района Алтайского края	0,00	0,00	87,00	26,00	24
45	МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный»	0,00	0,00	80,00	24,00	25
46	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Усть- Калманского района Алтайского края	0,00	0,00	80,00	24,00	25

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» наибольшее количество - 100,00 баллов набрали КАУ «Алтайский краевой Российско-Немецкий Дом» и МБУК «Городская библиотека» г. Яровое. На втором месте по данному критерию – МБУК «Музей истории г. Яровое» – 99,96 баллов. На третьем месте - МБУК «Многофункциональный культурный центр» Кулундинского района Алтайского края – 99,93 балла.

Среднее значение по данному критерию составляет 98,74 баллов. Количество учреждений, которые получили 81 и более баллов, составило 42 или 100,00%.

Полный рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4	Рейтинг
1	КАУ «Алтайский краевой Российско-Немецкий Дом»	100,00	100,00	100,00	100,00	1
2	МБУК «Городская библиотека» г. Яровое	100,00	100,00	100,00	100,00	1
3	МБУК «Музей истории г. Яровое»	100,00	100,00	99,78	99,96	2
4	МБУК	99,83	100,00	100,00	99,93	3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4	Рейтинг
	«Многофункциональный культурный центр» Кулундинского района Алтайского края					
5	КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»	99,83	100,00	99,81	99,90	4
6	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Косихинского района Алтайского края	99,83	99,83	100,00	99,87	5
7	МБУК «Мемориал Славы»	99,83	99,83	99,79	99,83	6
8	КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»	99,83	99,67	99,74	99,75	7
9	МБУК Городской Дом культуры «Химик» г. Яровое	99,83	99,50	99,82	99,70	8
10	МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый, информационно-образовательный центр» Ельцовского района Алтайского края	99,83	99,50	99,81	99,70	8
11	МБУК «Культурно-досуговое объединение «Прометей»	99,50	99,83	99,78	99,69	9
12	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального образования Сибирский Алтайского края	99,50	99,83	99,59	99,65	10

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наибольшее количество – 99,93 баллов набрал МБУК «Колыванский музей истории камнерезного дела на Алтае». На втором месте по данному критерию – МБУК «Мемориал Славы» – 99,90 баллов. На третьем месте - КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» – 99,88 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 98,10 баллов. Количество учреждений, которые получили 81 и более баллов, составило 42 или 100,00%.

Полный рейтинг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5	Рейтинг
1	МБУК «Колыванский музей истории камнерезного дела на Алтае»	100,00	99,67	100,00	99,93	1
2	МБУК «Мемориал Славы»	100,00	99,50	100,00	99,90	2
3	КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»	100,00	99,83	99,83	99,88	3
4	КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»	99,67	99,83	100,00	99,87	4
5	МБУК «Музей истории г. Яровое»	99,50	99,83	99,83	99,73	5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5	Рейтинг
6	КАУ «Алтайский краевой Российско-Немецкий Дом»	100,00	99,66	99,32	99,66	6
7	МБУК «Научногородокское клубное объединение»	99,50	99,50	99,67	99,58	7
8	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Третьяковского района Алтайского края	99,67	99,67	99,83	99,55	8
9	МБУК «Культурно-досуговое объединение «Прометей»	99,67	99,50	99,50	99,52	9
10	МБУК г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина»	100,00	99,83	99,50	99,42	10
11	МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый, информационно-образовательный центр» Ельцовского района Алтайского края	99,00	99,83	99,67	99,40	11
12	МБУК «Дом культуры «Октябрьский»	99,50	99,83	99,50	99,40	11
13	МБУК «Городская библиотека» г. Яровое	100,00	100,00	98,98	99,29	12
14	МБУ «Детско-юношеский Дом культуры «Черемушки»	99,00	99,50	99,33	99,07	13
15	МБУК «Дом культуры «Центральный»	99,00	98,67	99,17	99,05	14
16	МБУК «Многофункциональный культурный центр» Косихинского района	99,67	99,33	99,17	98,98	15

I. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Алтайского края составил 81,08 баллов из 100,00.

Максимальное количество баллов получил КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»- 97,50. На втором месте – КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» - 89,20 баллов. На третьем месте - МБУК г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина»- 88,80 баллов.

Количество учреждений, которые получили 81 и более баллов, составило 28 или 60,87%, 18 или 39,13% учреждений получили 80 и менее баллов. Итоговый рейтинг представлен в таблице 6.

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»	100,00	99,92	88,00	99,90	99,87	97,50	1
2	КГБУ «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»	81,00	99,58	66,00	99,75	99,88	89,20	2
3	МБУК г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина»	97,00	98,75	49,00	99,65	99,42	88,80	3
4	МБУК «Дом культуры «Кристалл» городского округа закрытого административно-территориального	89,00	98,33	58,00	99,65	98,68	88,70	4

	Третьяковского района Алтайского края							
30	МБУК «Научногородокское клубное объединение»	86,00	87,50	29,00	97,51	99,58	79,90	27
31	МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый, информационно- образовательный центр» Ельцовского района Алтайского края	91,00	69,17	37,00	99,70	99,40	79,30	28
32	МБУК «Малиновоозёрский многофункциональный культурный центр»	85,00	85,17	33,00	98,23	94,95	79,30	29
33	МБУК «Культурно- досуговое объединение «Прометей»	86,00	79,67	29,00	99,69	99,52	78,80	30
34	МБУК «Многофункциональ- ный культурный центр Ребрихинского района Алтайского края имени Заслуженного артиста России Алексея Ванина»	86,00	69,25	46,00	96,90	95,87	78,80	30
35	МБУК «Колыванский музей истории камнерезного дела на Алтае»	73,00	89,67	31,00	98,23	99,93	78,40	31
36	МБУК Городской Дом культуры «Химик» г. Яровое	80,00	78,25	35,00	99,70	98,88	78,40	31
37	МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный»	77,00	84,08	24,00	98,29	96,22	75,90	32
38	МБУК «Многофункциональ- ный культурно- досуговый центр» Смоленского района Алтайского края	74,00	80,50	28,00	98,80	97,01	75,70	33

II. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края

Основные выводы по результатам независимой оценки

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает:

Критерий «открытость и доступность информации об организации». На снижение баллов повлияло отсутствие следующих документов на сайтах организации: информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). На стендах чаще всего отсутствуют следующие документы: информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). Так же на снижение балла по данному критерию повлияло отсутствие официальных сайтов у одиннадцати организаций культуры.

Критерий «комфортность условий предоставления услуг». В 78,57% организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, 21,43% учреждений получили по данному критерию менее 81 балла. Согласно результатам проведенного анкетирования, чаще всего получатели услуг не удовлетворены состоянием зданий, устаревшей мебелью, отсутствием питьевой воды и состоянием санитарно-гигиенических помещений.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «**доступность услуг для инвалидов**» (средний балл составил 41,54). Это связано с отсутствием пандусов, санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а так же отсутствием дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Критерии «доброжелательность, вежливость работников организаций» и «удовлетворенность условиями оказания услуг» получили высокую оценку респондентов.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения условия оказания услуг организациями культуры Алтайского рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.

2. Необходимо создать сайты и наполнить их соответствующей информацией о деятельности организации культуры следующим учреждениям культуры Алтайского края:

- МБУ города Барнаула «Парк культуры и отдыха «Центральный»;
- МБУК «Дом культуры «Октябрьский»;
- МБУ «Барнаульский духовой оркестр»;
- МБУК «Культурно-досуговое объединение «Прометей»;
- МБУК «Многофункциональный культурный центр» Благовещенского района Алтайского края;
- МБУК «Многофункциональный культурный центр» Кулундинского района Алтайского края;
- МБУК «Многофункциональный культурный центр» Панкрушихинского района Алтайского края;
- МБУК «Многофункциональный культурный центр» Петропавловского района Алтайского края;
- МБУК «Многофункциональный культурно-досуговый центр» Смоленского района Алтайского края;
- МБУК «Многофункциональный культурный центр» Усть-Калманского района Алтайского края;
- МБУК «Многофункциональный культурный центр» Хабарского района Алтайского края.

Повысить комфортность условий предоставления услуг. Выполнить ремонт зданий и санитарно-гигиенических помещений; обеспечить доступность питьевой воды.

Анализ недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» в работе организаций культуры показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются: оборудование пандусов и санитарно-гигиенических комнат для инвалидов, использование знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Рекомендации по отдельным организациям культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1	МБУ города Барнаула «Парк культуры и отдыха «Центральный»	82,50	<p>«Открытость и доступность информации об организации». Разработать официальный сайт организации. Разместить на стенде в организации: сведения о структуре и органах управления, о видах предоставляемых услуг, информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества деятельности организации</p> <p>«Комфортность условий предоставления услуг». Обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг.</p> <p>«Доступность услуг для инвалидов». Улучшить уровень и условия доступности организации для инвалидов, обеспечив наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и сменных кресел-колясок, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получили высокую оценку респондентов</p>
2	МБУК «Дворец культуры г. Барнаула»	83,50	<p>«Открытость и доступность информации об организации». Разместить на стенде: сведения о видах предоставляемых услуг, информацию о планируемых мероприятиях, информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества деятельности организации. На сайте: информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, информацию о платных услугах и результатах независимой оценки за</p>

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
			<p>зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получили высокую оценку респондентов.</p>
20	<p>МБУК «Культурно-досуговое объединение «Прометей»</p>	78,80	<p>Открытость и доступность информации об организации». Разработать официальный сайт организации. Добавить на стенд: информацию о видах предоставляемых платных услуг и результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.</p> <p>«Комфортность условий предоставления услуг». Повысить значения критерия обеспечив наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг, наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>«Доступность услуг для инвалидов» Улучшить уровень и условия доступности организации для инвалидов, обеспечив оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), доступность санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Критерии «Доброжелательность,</p>

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
			<p>вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получили высокую оценку респондентов.</p>
21	<p>МБУК «Городская библиотека» г. Яровое</p>	86,10	<p>Открытость и доступность информации об организации». Добавить на сайте информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг. Так же добавить раздел – «Часто задаваемые вопросы», электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p> <p>«Комфортность условий предоставления услуг». В учреждении обеспечены комфортные условия предоставления услуг</p> <p>«Доступность услуг для инвалидов» Улучшить уровень и условия доступности организации для инвалидов, обеспечив доступность санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получили высокую оценку респондентов.</p>
22	<p>МБУК «Музей истории г. Яровое»</p>	86,70	<p>Открытость и доступность информации об организации». Добавить на сайте информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг. Так же добавить раздел – «Часто задаваемые</p>

**Предложения респондентов по улучшению условий оказания услуг
в организациях культуры алтайского края**

№ п/п	Наименование организации культуры	Предложения респондентов
1	МБУ города Барнаула «Парк культуры и отдыха «Центральный»	Обновить парк аттракционов. Создать официальный сайт. Реставрировать фонтан. Определиться с тематикой парка и разработать концепцию по оформлению, наполнению и оказанию услуг.
2	МБУК «Дворец культуры г. Барнаула»	Сделать комфортными раздевалки для переодевания детей, которые занимаются в секциях. Увеличить количество парковочных мест рядом с ДК. Установить кулеры на этажах. Сделать ремонт в репетиционных залах и на этажах. Зимой в помещениях для ожидания очень холодно. Оградить территорию красивым забором, отремонтировать фонтан и облагородить ландшафт. Установить лавочки, организовать детскую игровую зону.
3	МБУК «Дворец культуры «Южный»	Приобрести современное звуковое и световое оборудование в зрительный зал. Сделать раздевалку. Обустроить зону ожидания детей, установить лавочки или стулья.
4	МБУК «Дом культуры «Октябрьский»	Расширить парковку. Установить кондиционер в зале. Улучшить санитарное состояние туалетов. Поставить кулер в фойе.
5	МБУК «Дом культуры «Центральный»	Установить пандус. Выполнить ремонт сцены. Установить кофейные автоматы и кулеры с водой. Пополнить библиотечный фонд новинками. Улучшить световое оформление сцены. Организовать вечера для пенсионеров.
6	МБУК «Научногородокское клубное объединение»	Выполнить ремонт помещений. Улучшить свет в зрительном зале. Приобрести звуковую и световую аппаратуру. Установить кнопку вызова для инвалидов и обустроить зону для ожидания.
7	МБУК Центр культуры и досуга «Индустриальный»	Построить новый современный дом культуры. Обустроить комфортный зал ожидания и раздевалку для детей.
8	МБУК «Русский камерный оркестр	Приобрести проектор. Предлагать больше билетов для интернет –покупки. Расширить

	г. Барнаула»	парковку.
9	МБУК «Барнаульский академический хор» им. А.Б. Тарнецкого	Предоставить коллективу концертный зал.
10	МБУ «Барнаульский духовой оркестр»	Предоставить постоянный концертный зал. Разработать сайт организации.
11	МБУК «Мемориал Славы»	Построить пандус для инвалидов.
12	МБУК «Централизованная библиотечная система» города Заринска	Установить кулер с питьевой водой. Улучшить интерьер библиотеки и пополнить библиотечный фонд учебной и детской литературой. Оборудовать зону комфортного отдыха (ожидания).
13	МБУК г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	Выполнить капитальный ремонт здания. Обновить аппаратуру. Обновить костюмы. Приобрести современный светодиодный экран в зрительный зал.
14	МБУК г. Новоалтайска «Культурно-досуговый центр «Космос»	Улучшить и расширить раздевалки для детей. В зале ожидания поставить больше скамеек. Установить кулер с питьевой водой.
15	МБУК г. Новоалтайска «Центральная городская библиотека имени Л.С. Мерзликина»	Пополнить библиотечный фонд.
16	МБУК г. Новоалтайска «Новоалтайский краеведческий музей имени Марусина В.Я.»	Расширить площадь музея.
17	МБУ «Детско-юношеский Дом культуры «Черемушки»	Оборудовать ДЮДЖ открытой площадкой для организации досуга молодёжи.
18	МБУК «Дом культуры «Алтайсельмаш»	Выполнить ремонт фасада и внутри здания. Выполнить ремонт туалетов. Организовать комфортные раздевалки. Обеспечить наличие питьевой воды.
19	МБУ «Дворец культуры «Тракторостроитель»	Требуется капитальный ремонт здания и приобретение новой и качественной звуковой аппаратуры. Добавить посадочные места в зоне ожидания.
20	МБУК «Культурно-досуговое объединение «Прометей»	Обновить парк аттракционов.
21	МБУК «Городская	Сделать ремонт. Приобрести новую мебель.